

**LAMPIRAN**

## **KUESIONER PENELITIAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM PASCASARJANA UNIKA WIDYA MANDALA**

No. Responden :

Responden Yth.

Dalam rangka penyusunan tugas akhir di Program Pascasarjana Unika Widya Mandala, kami ingin mencari informasi yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa peserta Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Unika Widya Mandala. Untuk itu, kami mohon kesediaan Saudara untuk mengisi kuesioner yang terlampir sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Perlu diinformasikan bahwa pihak penyusun menjamin kerahasiaan informasi pribadi yang Saudara berikan. Informasi ini hanya ditujukan untuk kepentingan penyusun tugas akhir.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

Andri Bintoro

---

### **Petunjuk pengisian :**

Berikanlah tanda silang (X) pada jawaban yang Anda anggap paling benar

#### **I. Identitas Mahasiswa**

##### **1. Jenis kelamin :**

a. Pria

b. Wanita

2. Angkatan :

- a. MM III      b. MM IV      c. MM V      d. MM VI      e. MM VII

3. Usia :

- a. 23-27 tahun      b. 28-32 tahun      c. 33-37 tahun      d. 38-42 tahun  
e. 43-47 tahun      f. 48-52 tahun      g. 53-57 tahun

4. Pekerjaan :

- a. Manajer      b. Marketing Officer      c. Staf pengajar  
d. Asistant Manajer      e. Account Officer      f. Belum bekerja  
g. Lain-lain:.....

5. Pendidikan terakhir :

- a. Sarjana Ekonomi      b. Sarjana Psikologi      c. Sarjana Teknik  
d. Sarjana Farmasi      e. Lain-lain : .....

6. Almamater S-1 :

- a. Universitas Surabaya      b. Unika Widya Mandala      c. Universitas Airlangga  
d. Universitas Kristen Petra      e. Sekolah Tinggi Teknik Surabaya  
f. Institut Teknologi Surabaya      g. Lain-lain:.....

7. Alasan untuk mengambil Program MM :

- a. Dapat diterima di posisi pekerjaan yang lebih baik setelah lulus  
b. Memperdalam pengetahuan yang dimiliki  
c. Memperoleh gelar yang lebih tinggi  
d. Memperoleh banyak teman / rekan  
e. Menambah wawasan  
f. Lain-lain:.....

II. Berilah tanda silang (X) pada salah satu angka yang paling sesuai menurut Saudara terhadap hal-hal berikut ini.

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan mengenai *Customer Value*, meliputi:

*a. Environmental*

1. Kedekatan lokasi Program Pascasarjana Unika Widya Mandala dengan fasilitas umum seperti bank, supermarket, tempat ibadah

Tidak dekat      1      2      3      4      5      6      7      Dekat

2. Kemudahan mencapai lokasi Program Pascasarjana Unika Widya Mandala baik dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum

Tidak mudah      1      2      3      4      5      6      7      Mudah

3. Kebersihan ruangan kelas

Tidak bersih      1      2      3      4      5      6      7      Bersih

4. Kebersihan ruang makan

Tidak bersih      1      2      3      4      5      6      7      Bersih

5. Kebersihan laboratorium komputer

Tidak bersih      1      2      3      4      5      6      7      Bersih

6. Kebersihan auditorium

Tidak bersih      1      2      3      4      5      6      7      Bersih

7. Kebersihan toilet

Tidak bersih      1      2      3      4      5      6      7      Bersih

*b. Sensory*

8. Kenyamanan ruang kelas

Tidak nyaman      1      2      3      4      5      6      7      Nyaman

9. Kenyamanan ruang makan

Tidak nyaman      1      2      3      4      5      6      7      Nyaman

## 10. Kenyamanan laboratorium komputer

Tidak nyaman	1	2	3	4	5	6	7	Nyaman
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

## 11. Kenyamanan auditorium

Tidak nyaman	1	2	3	4	5	6	7	Nyaman
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

## 12. Keamanan lapangan parkir

Tidak aman	1	2	3	4	5	6	7	Aman
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

## 13. Kelezatan hidangan yang disajikan

Tidak lezat	1	2	3	4	5	6	7	Lezat
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

## 14. Variasi makanan yang disediakan

Tidak bervariasi	1	2	3	4	5	6	7	Bervariasi
------------------	---	---	---	---	---	---	---	------------

## 15. Kebersihan makanan yang disajikan

Tidak bersih	1	2	3	4	5	6	7	Bersih
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

## 16. Reputasi Unika Widya Mandala sebagai penyelenggara pendidikan Program Pascasarjana

Tidak baik	1	2	3	4	5	6	7	Baik
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

*c. Interpersonal*

## 17. Kerapian penampilan staf administrasi

Tidak rapi	1	2	3	4	5	6	7	Rapi
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

## 18. Kerapian penampilan staf pengajar

Tidak rapi	1	2	3	4	5	6	7	Rapi
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

## 19. Kemampuan staf pengajar dalam menyampaikan materi perkuliahan

Tidak mampu	1	2	3	4	5	6	7	Mampu
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

20. Kemampuan staf administrasi dalam menyelesaikan kegiatan administrasi mahasiswa
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak mampu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Mampu |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
21. Keramahan staf pengajar
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak ramah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ramah |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
22. Keramahan staf administrasi
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak ramah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Ramah |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
23. Kesopanan staf pengajar dalam berinteraksi dengan mahasiswa dan pihak yang terkait
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak sopan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Sopan |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
24. Kesopanan staf administrasi dalam melayani mahasiswa dan pihak yang terkait
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak sopan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Sopan |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
25. Kesiediaan staf pengajar membantu mahasiswa dalam kegiatan belajar mengajar
- |                |   |   |   |   |   |   |   |          |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| Tidak bersedia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Bersedia |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|
26. Kesiediaan staf administrasi membantu mahasiswa dalam kegiatan administrasi
- |                |   |   |   |   |   |   |   |          |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| Tidak bersedia | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Bersedia |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|

*d. Procedural*

27. Kemudahan pembayaran biaya Program Studi melalui transfer dari bank
- |             |   |   |   |   |   |   |   |       |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
| Tidak mudah | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Mudah |
|-------------|---|---|---|---|---|---|---|-------|
28. Obyektivitas penilaian studi mahasiswa oleh staf pengajar
- |                |   |   |   |   |   |   |   |          |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|
| Tidak obyektif | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Obyektif |
|----------------|---|---|---|---|---|---|---|----------|

29. Konsistensi penetapan jadwal kuliah sesuai dengan yang direncanakan

Tidak konsisten      1      2      3      4      5      6      7      Konsisten

30. Kesesuaian materi ujian dengan materi perkuliahan

Tidak sesuai      1      2      3      4      5      6      7      Sesuai

31. Konsistensi waktu pelaksanaan ujian dengan jadwal yang telah ditetapkan

Tidak konsisten      1      2      3      4      5      6      7      Konsisten

32. Manfaat matrikulasi dalam mempersiapkan mahasiswa mengikuti Program Studi Manajemen

Tidak bermanfaat      1      2      3      4      5      6      7      Bermanfaat

33. Kemudahan prosedur penerimaan mahasiswa baru

Tidak mudah      1      2      3      4      5      6      7      Mudah

34. Kemudahan mahasiswa untuk mengajukan permintaan ujian ulang

Tidak mudah      1      2      3      4      5      6      7      Mudah

35. Kecukupan waktu dalam mengerjakan soal-soal ujian

Tidak cukup      1      2      3      4      5      6      7      Cukup

36. Sistematika penyampaian materi perkuliahan oleh staf pengajar

Tidak sistematis      1      2      3      4      5      6      7      Sistematis

37. Pengawasan pelaksanaan ujian saat ujian berlangsung

Tidak ketat      1      2      3      4      5      6      7      Ketat

38. Kebijakan presensi yang ditetapkan oleh Program Pascasarjana Unika Widya Mandala

Tidak sesuai      1      2      3      4      5      6      7      Sesuai

39. Kesesuaian metode ujian ( presentasi, takehome exam, dll) dalam memberikan penilaian yang obyektif

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

40. Efektivitas metode belajar mengajar yang diterapkan oleh staf pengajar

Tidak efektif	1	2	3	4	5	6	7	Efektif
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---------

*e. Deliverable*

41. Dukungan layanan perpustakaan, yaitu penyediaan koleksi jurnal, majalah, surat kabar serta penyediaan materi pendukung lainnya

Tidak mendukung	1	2	3	4	5	6	7	Mendukung
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------

42. Ketersediaan perlengkapan kelas (spidol, OHP, papan nama, wireless, dll)

Tidak tersedia	1	2	3	4	5	6	7	Tersedia
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------

43. Pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh staf pengajar

Tidak luas	1	2	3	4	5	6	7	Luas
------------	---	---	---	---	---	---	---	------

44. Kredibilitas gelar MM yang ditawarkan

Tidak kredibel	1	2	3	4	5	6	7	Kredibel
----------------	---	---	---	---	---	---	---	----------

45. Materi perkuliahan yang up to date dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa

Tidak benar	1	2	3	4	5	6	7	Benar
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------

46. Fasilitas internet yang diberikan oleh Program Pascasarjana Unika Widya Mandala

Tidak memadai	1	2	3	4	5	6	7	Memadai
---------------	---	---	---	---	---	---	---	---------

47. Bahan perkuliahan (handout dan textbook) yang up to date dan sesuai dengan materi perkuliahan yang direncanakan

Tidak benar	1	2	3	4	5	6	7	Benar
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------



48. Daya tampung fasilitas lapangan parkir

Tidak cukup      1      2      3      4      5      6      7      Cukup

49. Efektivitas kegiatan penunjang perkuliahan (mata kuliah penunjang, kuliah umum, studi banding, dll) dalam mencapai tujuan studi

Tidak efektif      1      2      3      4      5      6      7      Efektif

50. Ketersediaan program konsentrasi yang ditawarkan Program Pascasarjana

Unika Widya Mandala

Tidak tersedia      1      2      3      4      5      6      7      Tersedia

51. Ketersediaan perlengkapan toilet (gayung, tissue, sabun, dll)

Tidak tersedia      1      2      3      4      5      6      7      Tersedia

52. Kelengkapan Software komputer yang up to date

Tidak lengkap      1      2      3      4      5      6      7      Lengkap

53. Kemudahan mahasiswa untuk menggunakan komputer dan printer dengan segera (tidak sampai harus antri)

Tidak mudah      1      2      3      4      5      6      7      Mudah

54. Performa layanan staf karyawan dan katering di ruang makan

Tidak baik      1      2      3      4      5      6      7      Baik

55. Dukungan layanan perpustakaan dalam penyediaan text book

Tidak mendukung      1      2      3      4      5      6      7      Mendukung

56. Kualitas soal ujian

Tidak berbobot      1      2      3      4      5      6      7      Berbobot

#### ***f. Informational***

57. Manfaat konfirmasi pemberitahuan melalui telepon

Tidak bermanfaat      1      2      3      4      5      6      7      Bermanfaat

58. Manfaat konfirmasi pemberitahuan di kelas

Tidak bermanfaat      1      2      3      4      5      6      7      Bermanfaat

59. Kejelasan atas informasi yang diberikan staf administrasi yang terkait dengan kegiatan administrasi, misalnya masalah pengumpulan tugas

Tidak jelas              1      2      3      4      5      6      7      Jelas

60. Pemahaman mahasiswa terhadap jawaban yang disampaikan oleh staf pengajar atas pertanyaan yang dilontarkan mahasiswa

Tidak paham          1      2      3      4      5      6      7      Paham

*g. Financial*

61. Biaya yang harus dikeluarkan selama mengikuti pendidikan Program Studi Manajemen Program Pascasarjana Unika Widya Mandala

Tidak murah          1      2      3      4      5      6      7      Murah

62. Manfaat pemberian beasiswa yang berupa student get student dan discount for all bagi mahasiswa

Tidak bermanfaat      1      2      3      4      5      6      7      Bermanfaat

III. Berilah tanda silang (X) pada angka yang Anda anggap paling tepat, disesuaikan dengan harapan Anda terhadap hal-hal berikut ini.

Berikut ini adalah pertanyaan-pertanyaan mengenai *Customer Satisfaction*, meliputi:

**a. Atribut yang berkaitan dengan produk**

1. Penilaian Anda terhadap manfaat yang Anda peroleh, selama atau setelah mengikuti program, dengan biaya yang anda keluarkan

Tidak sesuai          1      2      3      4      5      6      7      Sesuai

2. Tingkat kualitas jasa pendidikan Program MM Unika Widya Mandala

Tidak berkualitas      1      2      3      4      5      6      7      Berkualitas

3. Penilaian Anda terhadap proses pembentukan rerangka berpikir yang diperoleh selama mengikuti program MM

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

4. Penilaian Anda terhadap wawasan yang Anda dapatkan selama menempuh pendidikan di Program Pascasarjana Unika Widya Mandala

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

**b. Atribut yang berkaitan dengan layanan**

5. Penilaian Anda terhadap kecepatan pihak program menangani keluhan

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

6. Kinerja layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh staf administrasi

Tidak memuaskan	1	2	3	4	5	6	7	Memuaskan
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------

7. Kinerja layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh staf pengajar

Tidak memuaskan	1	2	3	4	5	6	7	Memuaskan
-----------------	---	---	---	---	---	---	---	-----------

8. Penilaian Anda terhadap kepedulian staf administrasi dalam menangani keluhan mahasiswa

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

9. Penilaian Anda terhadap kepedulian staf pengajar akan keluhan mahasiswa

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

**c. Atribut yang berkaitan dengan pembelian**

10. Penilaian Anda terhadap kesopanan staf administrasi

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

11. Penilaian Anda terhadap kesopanan staf pengajar

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

12. Penilaian Anda terhadap kelancaran komunikasi antara staf pengajar dengan mahasiswa

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------
13. Penilaian Anda terhadap kemudahan memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan Program Studi Manajemen Pascasarjana

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------
14. Keyakinan mahasiswa terhadap reputasi Program Pascasarjana Unika Widya Mandala

Tidak yakin	1	2	3	4	5	6	7	Yakin
-------------	---	---	---	---	---	---	---	-------
15. Penilaian Anda terhadap keahlian dan pengetahuan yang dimiliki staf administrasi dalam bidang pendidikan

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------
16. Penilaian Anda terhadap keahlian dan pengetahuan yang dimiliki staf pengajar dalam bidang pendidikan

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------
17. Penilaian Anda terhadap kelancaran komunikasi antara staf administrasi dengan mahasiswa

Tidak sesuai	1	2	3	4	5	6	7	Sesuai
--------------	---	---	---	---	---	---	---	--------

**KRITIK DAN SARAN :**

.....

.....

.....

**TERIMA KASIH !!!**



[illegible]

Sumber Hasil Pengumpulan Kuesioner Program Pascasarjana Magister Manajemen Unika Widya Mandala, Januari 2003

Penilaian Responden Terhadap Customer Satisfaction Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala

Lampiran 3

Responden	Penyediaan Nomor																	Mean		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		Total	Mean
1	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83	4.882	1.054
2	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	99	5.824	1.237
3	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	87	5.118	0.857
4	7	7	7	7	6	7	0	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	108	6.353	0.786
5	7	7	7	7	6	7	0	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	108	6.353	0.809
6	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	6	4	3	5	4	6	5	88	5.176	0.809
7	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	6	4	3	5	4	6	6	99	5.824	0.636
8	0	0	3	0	3	0	0	3	3	3	6	4	3	5	4	6	1	66	3.882	1.111
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	80	4.706	1.359
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	69	4.059	0.429
11	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	78	4.588	1.698
12	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	2	82	4.824	1.551
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	72	4.824	1.551
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	2.824	1.425
15	4	4	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	48	2.824	1.425
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	75	4.412	1.004
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	62	3.647	0.996
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	66	3.882	2.205
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	66	3.882	2.205
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	66	3.882	2.205
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99	5.824	0.636	
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	88	5.176	0.809	
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108	6.353	0.996	
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108	6.353	0.786	
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99	5.824	1.237	
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	83	4.882	1.054	

Sumber : Hasil Pengumpulan Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Enviromental*  
Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor								Total	Mean	SD
	1	2	3	4	5	6	7				
1	7	7	6	6	5	6	4	41	5,857	1.069	
2	6	7	6	5	6	6	3	39	5,571	1.272	
3	4	5	6	5	5	6	4	35	5,000	0.816	
4	5	7	7	5	6	5	2	37	5,286	1.704	
5	3	7	7	5	3	5	2	32	4,571	1.988	
6	5	6	6	6	5	5	4	37	5,286	0,756	
7	5	6	5	6	5	5	3	35	5,000	1,000	
8	5	4	7	4	2	7	3	32	4,571	1,902	
9	7	7	5	3	3	4	4	33	4,714	1,704	
10	6	6	4	4	3	6	3	32	4,571	1,397	
11	7	7	4	4	4	4	2	32	4,571	1,813	
12	4	5	4	2	2	4	2	23	3,286	1,254	
13	5	6	7	6	4	6	3	37	5,286	1,380	
14	6	5	4	4	4	5	4	32	4,571	0,787	
15	4	5	4	5	6	5	2	31	4,429	1,272	
16	2	5	2	2	2	2	1	16	2,286	1,254	
17	6	7	6	6	6	6	4	41	5,857	0,900	
18	7	7	4	1	4	4	1	28	4,000	2,449	
19	4	4	2	2	3	3	1	19	2,714	1,113	
20	4	7	3	2	3	5	1	25	3,571	1,988	
21	5	5	5	5	4	5	3	32	4,571	0,787	
22	7	7	5	6	6	6	4	41	5,857	1,069	
23	5	3	4	4	5	5	2	28	4,000	1,155	
24	6	7	4	4	4	4	1	30	4,286	1,890	
25	7	7	7	6	5	7	5	44	6,286	0,951	
26	7	7	6	6	1	3	1	31	4,429	2,699	
27	7	7	4	5	2	4	1	30	4,286	2,289	
28	6	6	6	6	6	6	6	42	6,000	0,000	
29	4	4	6	6	5	5	4	34	4,857	0,900	
30	3	2	3	2	2	5	4	21	3,000	1,155	
31	4	6	4	5	2	2	2	25	3,571	1,618	
32	6	6	4	5	4	4	3	32	4,571	1,134	
33	5	6	5	5	4	5	3	33	4,714	0,951	
34	7	7	6	4	5	5	3	37	5,286	1,496	
35	3	3	4	4	4	5	4	27	3,857	0,690	
36	6	6	6	6	5	5	4	38	5,429	0,787	
37	6	5	6	3	4	5	3	32	4,571	1,272	
Mean	5,297	5,784	4,973	4,459	4,027	4,865	2,865	1194	4,610	1,601	

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana  
Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003



**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Sensory***  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor										Total	Mean	SD
	8	9	10	11	12	13	14	15	16				
1	6	6	5	6	6	6	6	5	5	46	5.667	0.500	
2	6	6	6	7	6	5	3	5	6	44	5.556	1.130	
3	6	5	3	4	6	5	4	6	6	39	5.000	1.118	
4	6	5	3	6	5	3	3	3	6	34	4.444	1.424	
5	6	4	3	6	5	1	2	2	7	29	4.000	2.121	
6	6	5	5	6	5	6	6	5	5	44	5.444	0.527	
7	5	5	5	5	6	3	3	5	5	37	4.667	1.000	
8	6	2	4	6	2	1	1	4	5	26	3.444	2.007	
9	6	5	3	4	5	3	4	5	5	35	4.444	1.014	
10	5	4	3	6	5	4	4	4	5	35	4.444	0.882	
11	4	4	4	4	2	2	2	3	4	25	3.222	0.972	
12	5	3	2	5	2	3	4	3	4	27	3.444	1.130	
13	6	4	3	6	3	4	4	4	4	34	4.222	1.093	
14	4	3	3	4	4	4	4	4	3	30	3.667	0.500	
15	4	5	5	5	7	3	2	4	5	35	4.444	1.424	
16	3	3	2	2	5	4	4	4	6	27	3.667	1.323	
17	5	4	4	4	6	4	6	4	4	37	4.556	0.882	
18	6	1	4	4	7	4	4	1	6	31	4.111	2.088	
19	5	2	2	4	1	2	1	2	2	19	2.333	1.323	
20	6	4	4	5	7	5	4	5	5	40	5.000	1.000	
21	5	4	4	4	4	3	3	3	4	30	3.778	0.667	
22	6	6	6	6	7	5	5	5	6	46	5.778	0.667	
23	4	4	4	4	5	4	4	4	5	33	4.222	0.441	
24	5	4	4	4	4	2	7	4	6	34	4.444	1.424	
25	7	7	6	6	7	5	4	6	5	48	5.889	1.054	
26	7	5	1	4	7	1	3	2	6	30	4.000	2.398	
27	5	5	3	3	5	2	5	2	6	30	4.000	1.500	
28	7	6	6	6	6	6	6	7	7	50	6.333	0.500	
29	6	6	6	5	6	2	2	4	5	37	4.667	1.658	
30	6	2	4	5	6	2	2	3	6	30	4.000	1.803	
31	4	4	3	4	4	3	2	2	3	26	3.222	0.833	
32	6	5	4	4	5	4	6	5	6	39	5.000	0.866	
33	5	5	4	5	6	3	5	5	5	38	4.778	0.833	
34	6	3	3	4	4	5	6	6	6	37	4.778	1.302	
35	4	4	4	4	3	3	5	3	5	30	3.889	0.782	
36	5	4	4	5	6	4	6	4	6	38	4.889	0.928	
37	4	3	3	3	3	2	1	1	3	20	2.556	1.014	
Mean	5.351	4.243	3.838	4.730	4.946	3.459	3.865	3.892	5.081	1270	4.378	1.461	

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana Magister  
Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Interpersonal***  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor										Total	Mean	SD
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26			
1	5	6	6	6	6	5	5	5	6	6	45	5.556	0.527
2	6	7	6	5	6	5	6	5	6	5	46	5.778	0.667
3	6	6	6	6	5	5	5	6	5	6	44	5.556	0.527
4	7	7	7	5	6	6	5	5	6	5	47	6.000	0.866
5	7	7	7	5	4	6	6	5	6	3	46	5.889	1.054
6	6	6	6	6	5	6	5	6	6	6	46	5.778	0.441
7	5	6	6	5	7	6	5	6	5	4	46	5.667	0.707
8	3	7	5	4	6	1	6	2	7	2	38	4.556	2.186
9	5	5	6	3	4	6	5	4	4	5	37	4.667	1.000
10	5	6	6	4	5	5	5	5	5	5	41	5.111	0.601
11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	30	3.778	0.667
12	3	6	5	2	6	5	6	2	5	3	37	4.444	1.667
13	3	5	5	2	4	4	6	2	5	3	33	4.000	1.414
14	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	33	4.111	0.601
15	6	6	5	4	6	6	5	5	5	3	42	5.333	0.707
16	5	5	5	3	5	5	6	4	5	3	38	4.778	0.833
17	5	6	5	4	5	5	6	6	6	5	43	5.333	0.707
18	4	7	7	1	7	3	7	3	5	1	40	4.889	2.261
19	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	18	2.222	0.833
20	2	5	7	2	5	3	5	5	3	4	35	4.111	1.691
21	4	4	5	5	5	5	5	5	6	4	40	4.889	0.601
22	3	3	4	2	4	5	5	5	5	4	33	4.000	1.118
23	6	6	7	5	7	6	7	6	5	5	49	6.111	0.782
24	4	6	5	2	5	6	6	4	6	4	40	4.889	1.364
25	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6.000	0.000
26	5	6	5	6	6	6	6	6	7	4	48	5.889	0.601
27	7	7	5	5	6	6	6	6	6	6	47	6.000	0.707
28	6	7	7	6	7	6	7	7	7	6	54	6.667	0.500
29	5	5	5	4	4	4	5	4	5	6	36	4.556	0.527
30	5	4	6	3	5	4	6	3	4	3	35	4.444	1.130
31	3	5	5	3	5	4	3	2	6	6	33	4.000	1.323
32	6	6	6	6	7	7	7	7	6	5	52	6.444	0.527
33	5	5	6	5	5	6	5	6	6	6	44	5.444	0.527
34	6	7	7	5	6	5	5	5	6	6	46	5.778	0.833
35	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	36	4.444	0.527
36	5	6	6	5	6	5	6	5	6	5	45	5.556	0.527
37	3	5	4	5	6	6	7	5	4	4	42	5.000	1.225

Mean	4.757	5.595	5.568	4.081	5.324	4.946	5.432	4.649	5.297	4.405	1513	5.005	1.323
------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	-------	-------

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Procedural*  
Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala

Responden	Pernyataan Nomor															Total	Mean	SD
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40				
1	4	5	5	6	7	5	6	6	4	5	5	5	6	6	75	5.357	0.842	
2	5	6	3	5	5	7	7	6	6	5	6	6	6	5	78	5.571	1.016	
3	6	6	6	6	7	7	7	4	2	5	7	6	6	5	80	5.714	1.383	
4	5	7	3	7	7	7	6	7	6	5	5	6	6	5	82	5.857	1.167	
5	6	7	2	7	7	7	6	7	7	4	2	6	6	5	79	5.643	1.781	
6	4	5	5	5	6	6	6	5	6	5	6	5	5	6	75	5.357	0.633	
7	5	6	3	6	6	7	7	7	6	6	6	5	6	6	82	5.857	1.027	
8	3	5	1	4	7	7	7	7	5	6	4	7	6	6	75	5.357	1.823	
9	3	6	6	5	6	5	6	5	3	5	3	6	3	3	65	4.643	1.336	
10	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	2	2	5	5	64	4.571	1.158	
11	4	4	2	4	3	5	5	3	4	4	6	4	4	5	57	4.071	0.997	
12	5	2	3	6	4	6	6	3	4	6	6	5	4	4	64	4.571	1.342	
13	7	1	3	6	4	7	7	7	7	3	1	3	3	5	64	4.571	2.277	
14	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	3	4	5	60	4.286	0.611	
15	6	5	3	6	6	4	6	6	5	5	5	4	6	5	72	5.143	0.949	
16	6	6	6	6	6	7	7	5	4	2	2	2	3	2	64	4.571	1.989	
17	5	4	5	4	6	5	6	6	5	5	2	4	4	5	66	4.714	1.069	
18	1	4	4	7	6	1	5	4	7	6	1	1	2	4	53	3.786	2.259	
19	1	2	3	5	4	5	7	7	5	6	5	5	2	4	61	4.357	1.823	
20	6	6	2	4	2	7	7	2	1	5	6	3	7	7	65	4.643	2.240	
21	7	3	2	6	7	5	7	5	6	5	6	6	5	5	75	5.357	1.447	
22	6	3	3	3	4	5	3	6	4	4	5	5	4	4	59	4.214	1.051	
23	7	6	7	6	6	4	7	7	6	6	6	6	6	6	86	6.143	0.770	
24	5	4	3	6	7	1	7	7	7	4	3	5	5	6	70	5.000	1.840	
25	6	6	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	7	6	84	6.000	0.392	
26	2	4	1	5	4	6	4	4	3	6	6	4	5	4	58	4.143	1.460	
27	2	5	3	5	6	7	4	4	3	5	6	4	4	5	63	4.500	1.345	
28	7	7	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	96	6.857	0.363	
29	5	6	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	64	4.571	0.646	
30	5	3	3	5	5	6	7	6	6	6	5	6	6	6	75	5.357	1.151	
31	4	5	4	4	5	7	7	4	4	5	6	5	4	5	69	4.929	1.072	
32	4	6	5	6	6	6	5	5	4	6	6	5	5	5	74	5.286	0.726	
33	6	4	5	6	3	4	6	5	5	5	6	5	4	5	69	4.929	0.917	
34	5	6	5	6	7	6	7	6	5	5	6	5	5	6	80	5.714	0.726	
35	4	4	4	5	6	2	4	3	3	5	4	4	5	5	58	4.143	1.027	
36	6	5	4	6	6	2	6	3	6	6	4	4	5	6	69	4.929	1.328	
37	5	3	4	4	5	2	7	3	1	3	2	2	4	4	49	3.500	1.557	
Mean	4.781	4.730	3.919	5.405	5.486	5.243	6.000	5.189	4.757	5.000	4.622	4.622	4.865	5.081	2579	4.979	1.467	

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

Lampiran 8

Penilaian Responden Terhadap Variabel *Deliverable*  
Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala

Responden	Pernyataan Nomor																Total	Mean	SI
	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56			
1	3	4	6	5	6	5	6	6	6	5	4	5	3	3	4	5	76	4.750	1.1
2	3	3	5	6	6	3	5	3	5	5	2	3	3	3	3	6	64	4.000	1.3
3	5	6	6	6	5	1	5	2	5	3	2	3	1	5	5	3	63	3.938	1.7
4	3	6	7	5	5	5	6	5	5	5	3	5	3	5	4	5	77	4.813	1.1
5	3	7	7	4	6	5	6	3	3	2	2	5	1	6	6	6	72	4.500	1.9
6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	5	5	5	5	3	4	5	83	5.188	0.8
7	3	5	6	6	7	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	6	71	4.438	1.4
8	1	1	7	3	5	1	4	3	5	3	1	2	1	1	1	4	43	2.688	1.8
9	2	5	5	4	4	2	5	5	2	2	1	3	2	2	2	5	51	3.188	1.4
10	4	4	6	5	5	2	4	3	2	5	2	1	1	4	5	4	57	3.563	1.5
11	4	4	4	3	4	1	3	1	4	2	2	1	1	2	3	4	43	2.688	1.2
12	2	2	6	6	5	2	2	4	1	2	2	2	1	3	6	5	51	3.188	1.8
13	3	2	6	6	7	1	7	2	3	7	3	1	1	3	1	5	58	3.625	2.3
14	3	4	6	5	5	4	5	4	3	4	3	3	2	4	4	5	64	4.000	1.0
15	5	4	6	5	5	3	5	5	5	5	2	1	1	4	6	6	68	4.250	1.6
16	3	1	4	2	2	2	2	1	5	5	1	2	1	2	4	3	40	2.500	1.3
17	3	5	5	2	5	3	5	4	5	2	3	6	4	4	3	5	64	4.000	1.2
18	1	4	7	5	5	1	5	1	7	7	1	4	1	4	2	7	62	3.875	2.4
19	4	2	5	2	5	1	5	1	4	2	1	1	1	1	5	5	45	2.813	1.7
20	3	1	7	7	7	1	5	1	5	1	1	1	1	3	4	7	55	3.438	2.5
21	3	3	6	4	4	1	4	6	4	1	2	2	1	4	3	7	55	3.438	1.8
22	4	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	3	2	5	3	4	64	4.000	0.9
23	6	6	7	6	6	3	6	4	6	5	3	3	3	4	6	6	80	5.000	1.4
24	2	2	5	6	6	3	5	4	1	1	1	1	1	4	4	6	52	3.250	1.9
25	6	7	7	7	7	1	7	5	7	7	5	3	6	7	6	7	95	5.938	1.7
26	6	2	5	5	6	1	5	5	4	1	1	1	1	4	5	5	57	3.563	1.9
27	5	3	5	5	7	2	4	5	3	1	1	1	1	4	5	5	57	3.563	1.8
28	6	6	7	7	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	7	99	6.188	0.4
29	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	68	4.250	0.5
30	5	3	6	6	6	5	5	6	6	5	6	3	4	3	6	6	81	5.063	1.1
31	4	3	5	5	4	3	4	4	5	4	6	4	6	4	5	6	72	4.500	0.9
32	5	5	5	6	5	3	5	5	4	3	2	3	2	4	5	5	67	4.188	1.2
33	5	5	6	5	5	3	5	4	4	4	3	2	3	5	5	5	69	4.313	1.0
34	4	5	5	6	5	4	5	4	5	5	3	4	3	4	5	5	72	4.500	0.8
35	6	6	6	5	5	6	5	5	5	4	6	5	5	5	5	5	84	5.250	0.5
36	6	6	6	6	6	1	5	5	6	2	6	5	6	5	6	5	82	5.125	1.5
37	5	5	5	6	5	3	4	5	5	6	2	4	3	4	4	5	71	4.438	1.0
Mean	3.973	4.135	5.730	5.027	5.324	2.811	4.811	3.919	4.459	3.811	2.838	3.000	2.541	3.838	4.270	5.243	2432	5.276	7.34

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala.  
Januari 2003

**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Informational*  
Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor						
	57	58	59	60	Total	Mean	SD
1	7	7	6	5	25	6.250	0.957
2	6	7	5	6	24	6.000	0.816
3	7	6	6	6	25	6.250	0.500
4	7	7	7	6	27	6.750	0.500
5	7	7	7	6	27	6.750	0.500
6	7	7	6	5	25	6.250	0.957
7	6	7	4	5	22	5.500	1.291
8	1	1	2	6	10	2.500	2.380
9	6	5	5	4	20	5.000	0.816
10	5	5	3	6	19	4.750	1.258
11	7	7	2	4	20	5.000	2.449
12	7	7	2	6	22	5.500	2.380
13	7	3	2	5	17	4.250	2.217
14	3	5	4	4	16	4.000	0.816
15	4	6	5	5	20	5.000	0.816
16	7	6	2	4	19	4.750	2.217
17	6	6	5	3	20	5.000	1.414
18	7	7	4	6	24	6.000	1.414
19	1	5	2	5	13	3.250	2.062
20	7	6	5	6	24	6.000	0.816
21	4	4	4	5	17	4.250	0.500
22	5	5	5	4	19	4.750	0.500
23	6	6	6	6	24	6.000	0.000
24	7	7	7	7	28	7.000	0.000
25	7	7	6	7	27	6.750	0.500
26	6	7	5	5	23	5.750	0.957
27	7	7	6	6	26	6.500	0.577
28	6	6	7	6	25	6.250	0.500
29	4	4	4	4	16	4.000	0.000
30	6	4	5	6	21	5.250	0.957
31	6	6	5	6	23	5.750	0.500
32	6	5	5	5	21	5.250	0.500
33	5	5	5	5	20	5.000	0.000
34	6	7	5	6	24	6.000	0.816
35	6	6	6	4	22	5.500	1.000
36	6	6	6	5	23	5.750	0.500
37	6	7	5	5	23	5.750	0.957
Mean	5.784	5.838	4.757	5.270	801	5.412	1.423

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana  
Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

**Penilaian Responden Terhadap Variabel *Financial***  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor				
	61	62	Total	Mean	SD
1	3	7	10	5.000	2.828
2	3	7	10	5.000	2.828
3	6	7	13	6.500	0.707
4	3	7	10	5.000	2.828
5	2	7	9	4.500	3.536
6	3	7	10	5.000	2.828
7	3	6	9	4.500	2.121
8	5	7	12	6.000	1.414
9	2	6	8	4.000	2.828
10	4	6	10	5.000	1.414
11	1	7	8	4.000	4.243
12	3	7	10	5.000	2.828
13	3	7	10	5.000	2.828
14	4	3	7	3.500	0.707
15	4	4	8	4.000	0.000
16	4	4	8	4.000	0.000
17	3	6	9	4.500	2.121
18	4	5	9	4.500	0.707
19	2	7	9	4.500	3.536
20	6	7	13	6.500	0.707
21	2	5	7	3.500	2.121
22	2	2	4	2.000	0.000
23	3	3	6	3.000	0.000
24	4	7	11	5.500	2.121
25	7	7	14	7.000	0.000
26	5	6	11	5.500	0.707
27	4	7	11	5.500	2.121
28	1	7	8	4.000	4.243
29	3	4	7	3.500	0.707
30	3	6	9	4.500	2.121
31	5	6	11	5.500	0.707
32	3	6	9	4.500	2.121
33	4	6	10	5.000	1.414
34	3	6	9	4.500	2.121
35	3	5	8	4.000	1.414
36	2	6	8	4.000	2.828
37	3	7	10	5.000	2.828
Mean	3.378	5.946	345	6.158	9.340

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana  
 Magister Management Unika Widya Mandala, Januari 2003

**Penilaian Responden Terhadap Atribut Related Produk**  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor						
	1	2	3	4	Total	Mean	SD
1	6	6	5	6	23	5,750	0,500
2	5	6	7	7	25	6,250	0,957
3	6	6	5	5	22	5,500	0,577
4	7	6	7	6	26	6,500	0,577
5	7	6	7	6	26	6,500	0,577
6	6	5	5	6	22	5,500	0,577
7	5	6	6	6	23	5,750	0,500
8	6	4	4	6	20	5,000	1,155
9	3	5	5	5	18	4,500	1,000
10	4	5	5	5	19	4,750	0,500
11	5	5	4	4	18	4,500	0,577
12	6	6	4	6	22	5,500	1,000
13	5	5	6	6	22	5,500	0,577
14	4	4	4	4	16	4,000	0,000
15	5	6	5	5	21	5,250	0,500
16	5	5	5	5	20	5,000	0,000
17	5	5	5	5	20	5,000	0,000
18	5	5	6	6	22	5,500	0,577
19	6	6	6	6	24	6,000	0,000
20	6	5	7	7	25	6,250	0,957
21	3	4	5	4	16	4,000	0,816
22	4	4	5	4	17	4,250	0,500
23	6	6	6	6	24	6,000	0,000
24	6	7	7	7	27	6,750	0,500
25	6	6	6	6	24	6,000	0,000
26	6	7	6	6	25	6,250	0,500
27	5	6	6	6	23	5,750	0,500
28	6	7	6	6	25	6,250	0,500
29	4	4	4	4	16	4,000	0,000
30	5	5	6	6	22	5,500	0,577
31	5	4	5	5	19	4,750	0,500
32	5	5	5	5	20	5,000	0,000
33	4	5	4	4	17	4,250	0,500
34	5	6	5	5	21	5,250	0,500
35	5	5	4	5	19	4,750	0,500
36	5	5	5	6	21	5,250	0,500
37	5	6	5	6	22	5,500	0,577
Mean	5,189	5,378	5,351	5,486	792	5,351	0,312

**Penilaian Responden Terhadap Atribut Related Service**  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor					Total	Mean	SD
	5	6	7	8	9			
1	3	4	6	3	5	21	4.200	1.304
2	5	5	7	5	7	29	5.800	1.095
3	3	5	6	4	4	22	4.400	1.140
4	6	6	6	4	7	29	5.800	1.095
5	6	6	6	3	7	28	5.600	1.517
6	3	5	6	5	5	24	4.800	1.095
7	5	6	7	5	5	28	5.600	0.894
8	1	1	6	2	6	16	3.200	2.588
9	2	3	3	3	3	14	2.800	0.447
10	2	3	5	3	5	18	3.600	1.342
11	1	2	4	1	1	9	1.800	1.304
12	3	5	7	2	6	23	4.600	2.074
13	2	2	5	2	5	16	3.200	1.643
14	3	4	5	4	4	20	4.000	0.707
15	3	5	5	2	5	20	4.000	1.414
16	3	4	4	2	2	15	3.000	1.000
17	5	5	6	5	5	26	5.200	0.447
18	1	1	6	1	6	15	3.000	2.739
19	1	1	2	1	1	6	1.200	0.447
20	1	2	6	1	6	16	3.200	2.588
21	4	4	4	2	4	18	3.600	0.894
22	3	3	4	3	4	17	3.400	0.548
23	6	6	6	6	6	30	6.000	0.000
24	1	4	4	1	4	14	2.800	1.643
25	5	5	5	4	4	23	4.600	0.548
26	3	4	5	2	4	18	3.600	1.140
27	3	4	4	2	4	17	3.400	0.894
28	6	5	7	6	6	30	6.000	0.707
29	4	4	4	4	4	20	4.000	0.000
30	5	4	4	4	6	23	4.600	0.894
31	6	5	6	4	6	27	5.400	0.894
32	3	5	6	4	5	23	4.600	1.140
33	5	6	6	5	4	26	5.200	0.837
34	5	6	6	5	6	28	5.600	0.548
35	3	4	5	4	5	21	4.200	0.837
36	5	5	5	5	5	25	5.000	0.000
37	6	5	6	4	5	26	5.200	0.837
Mean	3.568	4.162	5.270	3.324	4.784	781	4.222	0.658

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner Pada Program Pascasarjana Magister  
 Unika Widya Mandala, Januari 2003



## Lampiran 1

**Penilaian Responden Terhadap Atribut Related Purchase**  
**Program Pascasarjana Magister Management Unika Widya Mandala**

Responden	Pernyataan Nomor								Total	Mean	SD
	10	11	12	13	14	15	16	17			
1	4	6	5	4	5	4	6	5	39	4,875	0,835
2	5	7	6	7	7	3	6	4	45	5,625	1,506
3	6	5	5	5	6	5	6	5	43	5,375	0,518
4	6	7	7	6	7	7	7	6	53	6,625	0,518
5	7	7	7	6	7	7	7	6	54	6,750	0,463
6	5	6	5	5	6	4	6	5	42	5,250	0,707
7	6	7	6	6	5	6	6	6	48	6,000	0,535
8	4	6	6	1	3	2	7	1	30	3,750	2,375
9	3	5	3	3	4	3	5	4	30	3,750	0,886
10	5	5	5	5	5	3	5	5	38	4,750	0,707
11	3	4	2	2	3	2	4	1	21	2,625	1,061
12	4	6	6	6	5	3	5	2	37	4,625	1,506
13	2	6	6	3	5	5	6	7	40	5,000	1,690
14	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4,125	0,354
15	5	6	6	2	5	6	6	3	39	4,875	1,553
16	4	4	4	4	5	2	5	3	31	3,875	0,991
17	6	6	5	5	3	5	7	5	42	5,250	1,165
18	1	6	1	1	4	1	1	1	16	2,000	1,927
19	2	2	3	1	1	1	5	1	16	2,000	1,414
20	2	7	6	6	5	3	7	2	38	4,750	2,121
21	4	5	5	3	5	4	5	4	35	4,375	0,744
22	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4,125	0,354
23	6	6	6	6	6	6	6	6	48	6,000	0,000
24	6	6	6	2	7	2	6	4	39	4,875	1,959
25	6	6	5	5	7	7	6	6	48	6,000	0,756
26	6	6	5	6	4	5	5	4	41	5,125	0,835
27	7	7	5	4	6	5	6	6	46	5,750	1,035
28	6	6	7	7	7	6	7	7	53	6,625	0,518
29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4,000	0,000
30	6	6	6	5	6	6	5	5	45	5,625	0,518
31	4	6	5	4	6	6	6	4	41	5,125	0,991
32	6	6	6	5	6	5	5	6	43	5,625	0,518
33	5	5	5	5	5	4	5	6	40	5,000	0,535
34	5	5	5	5	6	6	5	5	42	5,250	0,463
35	5	5	5	6	6	5	6	6	44	5,500	0,535
36	5	5	6	6	6	5	6	5	44	5,500	0,535
37	6	7	6	5	6	6	7	5	48	6,000	0,756
Mean	4,730	5,595	5,108	4,432	5,216	4,378	5,568	4,405	1459	4,929	0,578

Lampiran 14

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Customer Satisfaction	4,82035	,92019	37
Enviromental	4,60997	,91763	37
Sensory	4,37835	,88872	37
Interpersonal	5,07211	,90394	37
Procedural	4,97870	,72312	37
Deliverable	4,10838	,87307	37
Informational	5,41216	1,00211	37
Financial	4,66216	,98639	37

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,8849 <sup>a</sup>	,7830	,7306	,4776

a. Predictors: (Constant), Financial, Enviromental, Informational, Procedural, Deliverable, Interpersonal, Sensory

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23,8680	7	3,4097	14,9483	,0000 <sup>a</sup>
	Residual	6,6147	29	,2281		
	Total	30,4827	36			

a. Predictors: (Constant), Financial, Enviromental, Informational, Procedural, Deliverable, Interpersonal, Sensory

b. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Partial	Tolerance	VIF
1	(Constant)	,7915	,6898		1,1475	,2606			
	Enviromental	,0403	,0174	,0396	2,3123	,0281	,3889	,4418	2,2633
	Sensory	,3094	,1470	,2968	2,1053	,0440	,3588	,3665	2,7287
	Interpersonal	,3846	,1039	,3749	3,7030	,0009	,5601	,3801	2,6310
	Procedural	,3591	,1087	,2802	3,3035	,0025	,5165	,4966	2,0136
	Deliverable	,4150	,1061	,3922	3,9101	,0005	,5810	,4922	2,0317
	Informational	,2026	,0491	,2175	4,1307	,0003	,6021	,4580	2,1833
	Financial	,0537	,0096	,0570	5,6062	,0000	,7153	,8199	1,2196

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

Lampiran 15

Uji Heteroskedastisitas

			Unstandardized Residual
Spearman's rho	Correlation Coefficient	Enviromental	-,0494
		Sensory	-,0524
		Interpersonal	-,1292
		Procedural	-,1035
		Deliverable	,0551
		Informational	-,0431
		Financial	,1340
		Unstandardized Residual	1,000
Sig. (2-tailed)		Enviromental	,7716
		Sensory	,7581
		Interpersonal	,4460
		Procedural	,5420
		Deliverable	,7461
		Informational	,8000
		Financial	,4291
		Unstandardized Residual	,
N		Enviromental	37
		Sensory	37
		Interpersonal	37
		Procedural	37
		Deliverable	37
		Informational	37
		Financial	37
		Unstandardized Residual	37

### Casewise Diagnostics<sup>a</sup>

Case Number	Std. Residual	Customer Satisfaction	Predicted Value	Residual
1	-,763	4,882	5,24938	-,36738
2	1,556	5,824	5,07506	,74894
3	-,394	5,118	5,30740	-,18940
4	,559	6,353	6,08419	,26881
5	,919	6,353	5,91077	,44223
6	-,772	5,176	5,54769	-,37169
7	,820	5,824	5,42928	,39472
8	-,168	3,882	3,96289	-8,09E-02
9	-,809	3,647	4,03629	-,38929
10	,172	4,412	4,32902	8,298E-02
11	-1,778	2,824	3,67969	-,85569
12	1,024	4,824	4,33094	,49306
13	1,338	4,588	3,94422	,64378
14	,065	4,059	4,02761	3,139E-02
15	-,354	4,706	4,87635	-,17035
16	,100	3,882	3,83366	4,834E-02
17	,992	5,176	4,69851	,47749
18	-2,651	3,118	4,39382	-1,27582
19	-,802	2,706	3,09214	-,38614
20	1,249	4,647	4,04583	,60117
21	-,904	4,059	4,49431	-,43531
22	1,079	3,941	3,42171	,51929
23	-,046	6,000	6,02237	-2,24E-02
24	-,106	4,706	4,75685	-5,08E-02
25	-1,488	5,588	6,30424	-,71624
26	,207	4,941	4,84129	9,971E-02
27	-,208	5,059	5,15908	-,10008
28	-,339	6,353	6,51593	-,16293
29	-,194	4,000	4,09335	-9,34E-02
30	,426	5,294	5,08906	,20494
31	,266	5,118	4,98995	,12805
32	-,118	5,176	5,23284	-5,68E-02
33	,093	4,882	4,83719	4,481E-02
34	-,367	5,353	5,52971	-,17671
35	,219	4,941	4,83538	,10562
36	-,025	5,294	5,30617	-1,22E-02
37	1,201	5,647	5,06883	,57817

a. Dependent Variable: Customer Satisfaction

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Enviromental	Sensory	Interpersonal	Procedural	Deliverable	Informational	Financial	Customer Satisfaction
N		37	37	37	37	37	37	37	37
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	4,60997	4,37835	5,07211	4,97870	4,10838	5,41216	4,66216	4,82035
	Std. Deviation	,91763	,88872	,90394	,72312	,87307	1,00211	,98639	,92019
Most Extreme Differences	Absolute	,132	,080	,109	,111	,084	,118	,150	,103
	Positive	,085	,080	,071	,111	,084	,066	,150	,066
	Negative	-,132	-,070	-,109	-,078	-,045	-,118	-,116	-,103
Kolmogorov-Smirnov Z		,801	,486	,664	,676	,509	,721	,911	,327
Asymp. Sig. (2-tailed)		,542	,972	,770	,750	,958	,677	,378	,827

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

## Lampiran 17

## Uji Reliabilitas Environmental (X1)

## Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	212,1853	36	5,8940
Within People	449,4286	222	2,0245
Between Measures	201,8301	6	33,6384
Residual	247,5985	216	1,1463
Total	661,6139	258	2,5644
Grand Mean	4,6100		

## Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 7

Alpha = ,8055

## Uji Reliabilitas Sensory (X2)

## Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	255,8799	36	7,1078
Within People	452,4444	296	1,5285
Between Measures	131,0270	8	16,3784
Residual	321,4174	288	1,1160
Total	708,3243	332	2,1335
Grand Mean	4,3784		

## Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 9

Alpha = ,8430

### Uji Reliabilitas Interpersonal (X3)

#### Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	286,5892	36	7,9608
Within People	359,4000	333	1,0793
Between Measures	90,2595	9	10,0288
Residual	269,1405	324	,8307
Total	645,9892	369	1,7506
Grand Mean	5,0054		

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 10

Alpha = ,8957

### Uji Reliabilitas Procedural (X4)

#### Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	263,5521	36	7,3209
Within People	849,2143	481	1,7655
Between Measures	116,4961	13	8,9612
Residual	732,7181	468	1,5656
Total	1112,7664	517	2,1524
Grand Mean	4,9788		

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 14

Alpha = ,7861

### Uji Reliabilitas Deliverable (X5)

#### Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	439,0811	36	12,1967
Within People	1288,0000	555	2,3207
Between Measures	521,0811	15	34,7387
Residual	766,9189	540	1,4202
Total	1727,0811	591	2,9223
Grand Mean	4,1081		

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 16

Alpha = ,8836

### Uji Reliabilitas Informational (X6)

#### Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	144,6081	36	4,0169
Within People	153,2500	111	1,3806
Between Measures	28,4527	3	9,4842
Residual	124,7973	108	1,1555
Total	297,8581	147	2,0262
Grand Mean	5,4122		

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0

N of Items = 4

Alpha = ,7123



Uji Reliabilitas Financial (X7)

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	168,0724	36	4,6687
Within People	180,5000	37	4,8784
Between Measures	121,9595	1	121,9595
Residual	58,5405	36	1,6261
Total	250,5541	73	3,4322
Grand Mean	4,6622		

Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0                      N of Items = 2

Alpha = ,6517

Uji Reliabilitas Customer Satisfaction

Analysis of Variance

Source of Variation	Sum of Sq.	DF	Mean Square
Between People	518,2289	36	14,3952
Within People	864,4706	592	1,4603
Between Measures	279,0238	16	17,4390
Residual	585,4467	576	1,0164
Total	1382,6995	628	2,2018
Grand Mean	4,8203		

Reliability Coefficients

N of Cases = 37,0                      N of Items = 17

Alpha = ,9294

## Lampiran 18

Uji Validitas Environmental

		Total X1
Pearson Correlation	v1	,6122
	v2	,5073
	V3	,8007
	V4	,7750
	V5	,7106
	V6	,7105
	V7	,6433
	Total X1	1,000
Sig. (2-tailed)	v1	5,656E-05
	v2	1,352E-03
	V3	2,163E-10
	V4	5,679E-09
	V5	8,060E-07
	V6	8,122E-07
	V7	1,763E-05
	Total X1	.
N	v1	37
	v2	37
	V3	37
	V4	37
	V5	37
	V6	37
	V7	37
	Total X1	37

Uji Validitas Sensory

		total x2
Pearson Correlation	V8	5700
	V9	7370
	V10	7107
	V11	,5753
	V12	,6766
	V13	,7605
	V14	6126
	V15	8109
	V16	,5032
	total x2	1,000
Sig. (2-tailed)	V8	2,305E-04
	V9	1,555E-07
	V10	8,013E-07
	V11	1,955E-04
	V12	4,371E-06
	V13	2,391E-08
	V14	5,500E-05
	V15	4,213E-11
	V16	1,501E-03
	total x2	
N	V8	37
	V9	37
	V10	37
	V11	37
	V12	37
	V13	37
	V14	37
	V15	37
	V16	37
	total x2	37

Uji Validitas Interpersonal

		total X3
Pearson Correlation	V17	,7673
	V18	,7464
	V19	,6524
	V20	,8131
	V21	,7559
	V22	,7147
	V23	,6673
	V24	,8006
	V25	,6840
	V26	,5081
	total X3	1,000
Sig. (2-tailed)	V17	1,249E-08
	V18	7,797E-08
	V19	1,228E-05
	V20	2,859E-11
	V21	3,566E-08
	V22	6,412E-07
	V23	6,570E-06
	V24	2,195E-10
	V25	3,104E-06
	V26	1,326E-03
	total X3	.
N	V17	37
	V18	37
	V19	37
	V20	37
	V21	37
	V22	37
	V23	37
	V24	37
	V25	37
	V26	37
	total X3	37

## Uji Validitas Procedural

		Total X4
Pearson Correlation	V27	,4795
	V28	,6120
	V29	,3307
	V30	,5111
	V31	,4948
	V32	,4656
	V33	,4120
	V34	,5885
	V35	,4910
	V36	,4433
	V37	,4667
	V38	,7502
	V39	,7175
	V40	,5917
	Total X4	1,000
Sig. (2-tailed)	V27	2,677E-03
	V28	5,705E-05
	V29	4,558E-02
	V30	1,226E-03
	V31	1,849E-03
	V32	3,683E-03
	V33	1,129E-02
	V34	1,273E-04
	V35	2,031E-03
	V36	5,994E-03
	V37	3,593E-03
	V38	5,779E-08
	V39	5,444E-07
	V40	1,148E-04
	Total X4	.
N	V27	37
	V28	37
	V29	37
	V30	37
	V31	37
	V32	37
	V33	37
	V34	37
	V35	37
	V36	37
	V37	37
	V38	37
	V39	37
	V40	37
	Total X4	37

Uji Validitas Deliverable

		Total X5
Pearson Correlation	V41	,6129
	V42	,7363
	V43	,4277
	V44	,5702
	V45	,4149
	V46	,6189
	V47	,5990
	V48	,6005
	V49	,5752
	V50	,5031
	V51	,8009
	V52	,6868
	V53	,8140
	V54	,7077
	V55	,4969
	V56	,4202
	Total X5	1,000
Sig. (2-tailed)	V41	5,514E-05
	V42	1,639E-07
	V43	8,278E-03
	V44	2,291E-04
	V45	1,067E-02
	V46	4,441E-05
	V47	8,972E-05
	V48	8,516E-05
	V49	1,958E-04
	V50	1,506E-03
	V51	2,087E-10
	V52	2,727E-06
	V53	2,430E-11
	V54	9,478E-07
	V55	1,755E-03
	V56	9,609E-03
	Total X5	.
N	V41	37
	V42	37
	V43	37
	V44	37
	V45	37
	V46	37
	V47	37
	V48	37
	V49	37
	V50	37
	V51	37
	V52	37
	V53	37
	V54	37
	V55	37
	V56	37
	Total X5	37

Uji Validitas Informational

		Total X6
Pearson Correlation	V57	,8156
	V58	,8120
	V59	,7668
	V60	,4943
	Total X6	1,000
Sig. (2-tailed)	V57	1,840E-11
	V58	3,460E-11
	V59	1,315E-08
	V60	1,871E-03
	Total X6	,
N	V57	37
	V58	37
	V59	37
	V60	37
	Total X6	37

Uji Validitas Financial

		Total X7
Pearson Correlation	V61	,7304
	V62	,7457
	Total X7	1,000
Sig. (2-tailed)	V61	2,444E-07
	V62	8,220E-08
	Total X7	,
N	V61	37
	V62	37
	Total X7	37

## Uji Validitas Customer Satisfaction

		Total (Y)
Pearson Correlation	v1	,4437
	v2	,4799
	V3	,4185
	V4	,4061
	V5	,7914
	V6	,8125
	V7	,6488
	V8	,6805
	V9	,6893
	V10	,7688
	V11	,7045
	V12	,8245
	V13	,7951
	V14	,7924
	V15	,8098
	V16	,6511
	V17	,7517
	Total (Y)	1,000
Sig. (2-tailed)	v1	5,949E-03
	v2	2,650E-03
	V3	9,943E-03
	V4	1,262E-02
	V5	8,005E-10
	V6	3,184E-11
	V7	1,421E-05
	V8	3,661E-06
	V9	2,420E-06
	V10	1,075E-08
	V11	1,124E-06
	V12	3,261E-12
	V13	4,812E-10
	V14	7,010E-10
	V15	5,070E-11
	V16	1,293E-05
	V17	5,081E-08
	Total (Y)	.
N	v1	37
	v2	37
	V3	37
	V4	37
	V5	37
	V6	37
	V7	37
	V8	37
	V9	37
	V10	37
	V11	37
	V12	37
	V13	37
	V14	37
	V15	37
	V16	37
	V17	37
	Total (Y)	37

Tabel Nilai Kritis Distribusi F (Lanjutan)

df penyebut	df pembilang									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
27	4,21	3,35	2,96	2,73	2,57	2,46	2,37	2,30	2,25	2,20
	7,68	5,49	4,60	4,11	3,79	3,56	3,39	3,26	3,14	3,06
28	4,20	3,34	2,95	2,71	2,56	2,44	2,36	2,29	2,24	2,19
	7,64	5,45	4,57	4,07	3,76	3,53	3,36	3,23	3,11	3,03
29	4,18	3,33	2,93	2,70	2,54	2,43	2,35	2,28	2,22	2,18
	7,60	5,42	4,54	4,04	3,73	3,50	3,33	3,20	3,08	3,00
30	4,17	3,32	2,92	2,69	2,53	2,42	2,34	2,27	2,21	2,16
	7,56	5,39	4,51	4,02	3,70	3,47	3,30	3,17	3,06	2,98
32	4,15	3,30	2,90	2,67	2,51	2,40	2,32	2,25	2,19	2,14
	7,50	5,34	4,46	3,97	3,66	3,42	3,25	3,12	3,01	2,94
34	4,13	3,26	2,88	2,65	2,49	2,38	2,30	2,23	2,17	2,12
	7,44	5,29	4,42	3,93	3,61	3,38	3,21	3,08	2,97	2,89
36	4,11	3,26	2,86	2,63	2,48	2,36	2,28	2,21	2,15	2,10
	7,39	5,25	4,38	3,89	3,58	3,35	3,18	3,04	2,94	2,86
38	4,10	3,25	2,85	2,62	2,46	2,35	2,26	2,19	2,14	2,09
	7,35	5,21	4,34	3,88	3,54	3,32	3,15	3,02	2,91	2,82
40	4,08	2,23	2,84	2,61	2,45	2,34	2,25	2,18	2,12	2,07
	7,31	5,18	4,31	3,83	3,51	3,29	3,12	2,99	2,88	2,80
42	4,07	3,22	2,83	2,59	2,44	2,32	2,24	2,17	2,11	2,06
	7,27	5,15	4,29	3,80	3,49	3,26	3,10	2,96	2,86	2,77



**Tabel Nilai Kritis Distribusi T**

Degrees of Freedom	Upper Tail Areas					
	0,25	0,1	0,05	0,025	0,01	0,005
1	1,0000	3,0777	6,3138	12,7062	31,8207	63,6574
2	0,8165	1,8856	2,9200	4,3027	6,9646	9,9248
3	0,7649	1,6377	2,3534	3,1824	4,5407	5,8409
4	0,7407	1,5332	2,1318	2,7764	3,7469	4,6041
5	0,7267	1,4759	2,0150	2,5706	3,3649	4,0322
6	0,7176	1,4398	1,9432	2,4469	3,1427	3,7074
7	0,7111	1,4149	1,8945	2,3646	2,9980	3,4995
8	0,7064	1,3968	1,8595	2,3060	2,8965	3,3554
9	0,7027	1,3880	1,8531	2,2622	2,8214	3,2498
10	0,6998	1,3722	1,8125	2,2281	2,7638	3,1693
11	0,6974	1,3634	1,7955	2,2010	2,7181	3,1058
12	0,6955	1,3562	1,7823	2,1788	2,6810	3,0545
13	0,6938	1,3502	1,7709	2,1604	2,6503	3,0123
14	0,6924	1,3450	1,7613	2,1448	2,6245	2,9768
15	0,6912	1,3406	1,7531	2,1315	2,6025	2,9467
16	0,6901	1,3368	1,7459	2,1199	2,5835	2,9208
17	0,6892	1,3334	1,7396	2,1098	2,5669	2,8982
18	0,6884	1,3304	1,7341	2,1009	2,5524	2,8784
19	0,6876	1,3277	1,7291	2,0930	2,5395	2,8609
20	0,6870	1,3253	1,7247	2,0860	2,5280	2,8453
21	0,6864	1,3232	1,7207	2,0796	2,5177	2,8314
22	0,6858	1,3212	1,7171	2,0739	2,5083	2,8188
23	0,6853	1,3195	1,7139	2,0687	2,4999	2,8073
24	0,6848	1,3178	1,7109	2,0639	2,4922	2,7959
25	0,6844	1,3163	1,7081	2,0595	2,4851	2,7874
26	0,6840	1,3150	1,7056	2,0555	2,4786	2,7787
27	0,6837	1,3137	1,7033	2,0518	2,4727	2,7707
28	0,6834	1,3125	1,7011	2,0484	2,4671	2,7633
29	0,683	1,3114	1,6991	2,0452	2,4620	2,7564
30	0,6828	1,3104	1,6973	2,0423	2,4573	2,7500
31	0,6825	1,3095	1,6955	2,395	2,4528	2,7440
32	0,6822	1,3086	1,6939	2,0369	2,4487	2,7385
33	0,682	1,3077	1,6924	2,0369	2,4448	2,7333
34	0,6818	1,3070	1,6909	2,0322	2,4411	2,7284
35	0,6816	1,3062	1,6896	2,0301	2,4377	2,7338

Sumber : Naresh Malhotra, 1996, *Marketing Research*, Second Edition, Prentice Hall

## Lampiran 21

Tabel Kritis Nilai D Pada Uji Satu Sampel Kolmogorov

Besar Sampel (N)	Level Signifikan untul D				
	0,2	0,15	0,1	0,05	0,01
1	0,9	0,925	0,95	0,975	0,995
2	0,684	0,726	0,776	0,842	0,929
3	0,565	0,597	0,642	0,708	0,828
4	0,494	0,525	0,564	0,624	0,733
5	0,446	0,474	0,51	0,565	0,669
6	0,41	0,436	0,47	0,521	0,618
7	0,381	0,405	0,438	0,486	0,577
8	0,358	0,381	0,411	0,457	0,543
9	0,339	0,36	0,388	0,432	0,514
10	0,322	0,342	0,368	0,41	0,49
11	0,307	0,326	0,352	0,391	0,468
12	0,295	0,313	0,338	0,375	0,45
13	0,284	0,302	0,325	0,361	0,433
14	0,274	0,292	0,314	0,349	0,418
15	0,266	0,283	0,304	0,338	0,404
16	0,258	0,274	0,295	0,328	0,392
17	0,25	0,266	0,286	0,318	0,381
18	0,244	0,259	0,278	0,309	0,371
19	0,237	0,252	0,272	0,301	0,363
20	0,231	0,246	0,264	0,294	0,356
25	0,21	0,22	0,24	0,27	0,32
30	0,19	0,2	0,22	0,24	0,29
35	0,18	0,19	0,21	0,23	0,27
35	1,07	1,14	1,22	1,36	1,63
	N	N	N	N	N

Sumber : Metode Penelitian, Moh. Nazir, 1988



**YAYASAN WIDYA MANDALA SURABAYA  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**

Jl. Dinoyo 42-44 Telp. 62-31-5678478 (hunting) Fax. 62-31-5610818 Surabaya 60265

**SURAT KETERANGAN  
053/WM01-PS/T/2003**

**Yang bertanda tangan di bawah ini :**

**Nama : Prof. Dr. Soedjono Abipraja**  
**NIK : 321.67.0010**  
**Jabatan : Asisten Direktur I Bidang Akademik Program Pascasarjana**  
**Unika Widya Mandala Surabaya**

**Menerangkan bahwa :**

**Nama : Andri Bintoro, S.E.**  
**NIM : 8112401.002**  
**(Program Magister Manajemen Pascasarjana Unika Widya Mandala Surabaya)**

**Telah melakukan penelitian (penyebaran kuesioner) untuk keperluan penyusunan tugas akhir (tesis) di lingkungan Program Magister Manajemen Unika Widya Mandala Surabaya.**

**Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.**



**Surabaya, 8 Februari 2003**

**Prof. Dr. Soedjono Abipraja**  
**NIK.321.67.0010**